

## 2007 年深圳市公务员录用考试《申论》真题

### 一. 注意事项

1. 申论考试是对应考者阅读理解能力、综合分析能力、提出问题和解决问题能力、文字表达能力的测试。

2. 作答参考时限：阅读资料 30 分钟，作答 90 分钟。

3. 仔细阅读给定材料，按照后面提出的“申论要求”在答题纸上依次作答。

### 二. 给定材料

#### 材料一：

近一段时间以来，在一些银行网点，尤其是北京、上海、成都等大城市的银行门前排长队现象日益严重，已经引起社会舆论和消费者的广泛关注。昨日，记者来到成都市区 10 家银行网点进行调查，这 10 家银行分别位于繁华商业口岸、居民小区、高校等区域。在这些银行里排队办理业务的时间，估算下来最长的要等待两个小时，最短的也要二十多分钟。

上午 10 时建设路上中国银行一储蓄所：共开设两个个人业务窗口，这里没有排号机，有 8 人在排队等候。队列中一名女士告诉记者，自己准备存款两万元，先到自动存款机前，但是该机器每次放入金额仅限 30 张，要存完这笔钱总共需要操作 7 次，她只有选择排队。在这位女士前面一位老大爷正办理基金业务，需要填写几张表格，二十多分钟都没有办完。一名学生要取 220 元钱，由于取款机只提供 100 元和 50 元的钞票，也只有排队。

上午 10 时 30 分玉双路上一家招商银行网点：开设了两个个人普通业务窗口和一个贵宾窗口，大厅里有近 20 人在等候，大厅咨询人员引导部分客户到自助银行办理存取款等业务。记者注意到，墙上挂着的留言簿上有几条是反映排队人多，窗口开得少的。

上午 11 时红星路二段建设银行三支行营业部：记者在排号机上打印出来的纸条显示号码为“0177，您前面还有 72 位在等待”。该网点对私业务共有 5 个窗口，但只有 3 个储蓄窗口在办业务，其中还有一个白金卡/金卡专用窗口。记者等了 10 分钟，发现前面才有 5 名客户办完了业务，按此速度计算，72 名客户将耗时 144 分钟。

下午 4 时 30 分岳府街农业银行锦阳支行：由于地处偏僻，又临近下班时间，排队的人不多，开了两个个人窗口，记者取号为“0500”，纸条上显示等待人数为 8 名。

四川省银行业协会秘书长李冀伟在接受记者采访时表示，从去年开始，就有不少市民反映“排队”问题，在一些银行大厅里竟有“号贩子”出没。他们拿号以后，过些时间以每张两三元的价格卖给那些不想排队的人。李秘书长指出，缓解银行排队现象将是一个系统工程，不可能马上解决好。

工商银行一部门负责人分析认为，过去老百姓领工资、缴水电费、电话费等都找单位，现在却集中在银行特别是国有银行办理，形成了“千军万马过独木桥”的架势。这些业务使用了国有银行 30% 的柜台资源。

另一方面，老百姓财富的增加带来了投资理财需求的膨胀。招商银行在 2004 年调查发现，客户中有 85% 的人办理存取款等简单业务，只有 15% 的人办理买基金、理财产品等复杂业务。而今年的调查显示，后者的比重已飙升到 59%。办简单业务往往只需 2 分钟，而办复杂业务有时需要 30 分钟，复杂业务越多，银行的处理时间自然越长。

工商银行的工作人员称，自动排号机的出现给客户们提供了一个相对宽松的等候环境，与此同时，也为网点带来了空号费时、过号纠纷等问题。据统计，目前成都地区使用叫号机的营业网点每天平均

会出现 4 成以上的空号情况，空号呼唤浪费时问题成为银行排长队的原因之一。

有业内人士认为，解决银行排队问题不仅是采用排号机或是恢复站队等候能够解决的。让人心焦的等候时间确实有相当多“水分”，这其中既有银行服务的问题，也有市民消费习惯的原因。从银行方面来说，营业窗口的工作人员忙闲不均，窗口资源没有充分得到利用。一些网点业务人员流动频繁，对业务操作不够熟悉，延长业务办理时间。

在记者调查的银行网点中，70%以上安置了排号机，最近有消息称，工行将在北京部分网点准备叫停排号机，原因是它不能提高业务处理效率，不能解决银行排队问题，但是成都方面表示将继续使用这一方式。

## 材料二：

中国银行业协会 27 日公布全国 35 家银行业协会关于银行排队的联合调查报告。结果显示，不同地区银行网点高峰时段和高峰工作日各不相同。排队问题比较突出的地方主要是在北京、上海、广州等大城市和一些省会城市，中小城市情况要稍好。城市银行柜台压力大，郊区、农村行柜台压力较小，有些农村网点甚至柜台冷清。工、农、中、建这四家大型国有商业银行特别是工行的排队现象比较明显，股份制银行以及地方中小银行客户排队现象不明显。基本上是一季度、四季度为业务高峰；每月缴水、电、气费及发工资前后为业务高峰；国债发行、基金申购和赎回的热销阶段也是网点业务高峰时段。排队状况的分布以月为周期大体呈现出“月初平稳，月中激增，月末回落”的波动特征。

近年银行普遍承担了大量各类公共事业费用代收代缴职能，这是造成排队现象严重的首要原因。由于各类代收代缴业务品种(如代收移动、电信、水、电、煤气、各种税款等)及数量暴增，而各公共事业单位的系统接口、数据要求、发票格式等千差万别，造成银行电子渠道系统开发改造困难，业务无法大规模迁移至电子渠道进行，客户柜台拥挤严重。以工行北京分行为例，该行免费为北京市 70% 近 90 万离退休人员按月发放养老金，一般在每月 13-16 日办理业务，造成这一时段排队严重。据统计，银行网点承担的代理业务种类，全国有 260 多种，仅北京地区就有 150 多种。

调查显示，客房排队办理的业务主要集中在转账、人民币现金存取款、银行卡业务、代缴费、理财等业务。中国银行业协会专职副会长刘张君说，存取款等一般业务办理平均需要 1 至 6 分钟，而大额现金存取、挂失、开户、购买基金、电子银行签约等特殊业务一笔则需要 10 至 20 分钟，个别长达半个多小时。

如果客户排在一位需要办理特殊业务的客户后面，就需要等待很长时间。

由于近年银行案件频发，为防范各类风险，银行和监管部门对特殊业务的处理增加了许多风险控制环节，业务处理流程有些繁琐和复杂，致使每笔业务的平均处理时间过长，因此客户的等候时间也必然会更长。

“股市火爆也增加了银行柜台压力。”刘张君说。此外，每月在代发工资、养老金、低保金、粮食直补金及代收农村电费时段，都会有大量用户集中到前台办理业务，给营业前台带来很大压力。

调查显示，业务量较大的地区主要集中在经济发展热点地区、繁华商业区、大型居民社区、大型批发市场周边以及新建的、配套设施不完善的地区。而这些地区的银行网点相对偏少，服务半径过大，不能较好地满足金融服务需求。

调查显示，银行网点资源也没有得到充分利用。一方面部分银行柜面开工率较低，有的网点共有 14 个窗口，但仅开放 6 个，开工率仅为 42.86%(目前这一状况已得到有效解决)；另一方面，部分银行对公对私窗口分布比例不合理，比如有的网点共有 13 个窗口，其中办理对私业务的窗口仅为 4 个。

调查显示，大多数储户存款时宁愿多花时间去储蓄网点柜台排长队，将现金亲自交到银行柜员手中，也不愿意尝试自助设备。客户“不放心、怕吃亏”等顾虑成为银行推广自助设备的最大障碍。许多设备和功能处于闲置状态，自助银行的便利性没有得到充分的发挥。如中行北京分行 2007 年 3 月份全辖柜台储蓄业务日均约为 12.5 万笔，而该行全辖 ATM 机的日均交易笔数却仅约为 3 万笔。工行北京

分行的统计数据显示，自助设备单台日均交易 212 笔，而同期每个柜员日平均交易 290 笔。另外，银行自助机具和电子银行与各地交通违章罚款等第三方系统接口不统一，数据格式要求不统一，银行数据系统连接困难，限制了代收付等中间业务在自助设备上的大规模开展。

调研中发现部分银行大堂经理配备不足。如某银行北京分行储蓄所均未配备专职大堂经理，因而在高峰时段根本无法对客户进行疏导和分流。此外，大堂经理职责定位不准。目前，部分银行推行全员营销策略，大堂经理承担了诸如基金等业务的营销任务，影响了疏导客流功能的发挥。同时部分银行大堂经理疏导客户的意识不强，在答疑解惑、分流指导客户有效使用自助机具等方面发挥作用有限，有的只是坐等客户咨询，个别网点大堂经理有空岗现象。

### 材料三：

一个多月以来国内多家媒体对银行排队问题也进行了大规模的集中报道。监管部门、行业协会和银行本身对此给予了高度的重视，也出台了不少缓解排队问题的措施方案。在前天的座谈会上，一些与会的银行业人士还从不同角度对排队问题和媒体报道发表了自己的观点。

不少媒体在报道排队问题时直接把矛头指向银行，认为罪魁祸首是银行的服务不好。在座谈会上，各参会银行的代表首先承认了自己在对员工的教育培训、服务规范的完善、服务流程的构建和劳动组织的整合等方面还存在一些不足。但同时，他们认为，在排队问题的报道中，银行方面的声音显得比较微弱。

刘张君副会长也在座谈会上表示，在调查中发现，有的银行窗口服务人员到下午 3 点多了，还没有顾上吃中午饭，由于没有上厕所的时间，不少窗口服务人员上班时间不敢喝水。某国有银行的代表希望社会能理解银行柜员的辛苦。

在探讨排队原因时，与会的媒体和银行代表都认为，彻底解决银行排队问题绝不能只靠银行一己之力，而是一项全社会的系统工程。

“比如缴费问题吧，大部分公共事业企业单位在设计收费系统时没有考虑与商业银行支付系统的对接问题，使一些本来可以通过后台批量处理的集中性的业务变成了只能通过柜面一笔笔处理的单项重复业务。银行在代收水电煤气费等公用事业费时，无法与部分委托单位数据系统实时联网，只能采取手工归集方式。”

根据调查，从业务结构来看，客户排队办理的业务主要集中在转账、人民币现金存取款、银行卡业务、代缴费、理财等业务。从地域来看，大城市排队比一般地区严重。排队问题比较突出的主要是北京、上海、广州等大城市和一些省会城市，中小城市情况要稍好。“还有很多医院拒绝接受银行卡等现代支付工具，病人如果交好几万的住院押金，也得上银行柜台去取钱，然后再交到医院。医院再将现金存进银行。这个过程实际上是社会资源的极大浪费，人为地将交易成本转嫁给了消费者和商业银行。”

### 三、申论要求

1. 请用 150 字左右的篇幅概括出给定材料的主要内容，要求有条理、有层次。（20 分）
2. 请用不超过 350 字的篇幅，提出解决给定材料的问题，要求有条理说明、要体现针对性和操作性。（30 分）
3. 就给定材料反映的问题，用 1200 字左右的篇幅，你可以选取某个方面，也可以全面论述，要求中心明确，内容充实，有说服力。（50 分）

## 2007 年深圳市公务员录用考试《申论》真题参考答案

### 1. 请用 150 字左右的篇幅概括出给定材料的主要内容，要求有条理、有层次。（20 分）

近来，银行网点排队现象（尤其在大城市）日益严重，引起了社会舆论和消费者的广泛关注。这里既有银行服务的问题，也有市民消费习惯等多种原因。为缓解银行排队现象，相关部门采取了利用自动排号机来缓解排队等措施，但这并未解决问题的实质，彻底解决银行排队问题要求银行做好工作的同时更是一项全社会的系统工程。

### 2. 请用不超过 350 字的篇幅，提出解决给定材料的问题，要求有条理说明、要体现针对性和操作性。（30 分）

首先，加强银行内部管理机制，加强从业人员技能培训，提供便捷的多元化服务。规范员工服务礼仪和业务操作，通过学习交流、检查、评比等手段，规范员工服务行为，提高服务质量和效率。

其次，努力做到改进和完善银行服务环境和设施，搞好网点内外环境整治。优化银行网点的整体布局，针对客流量大的地区多开设网点。增加投入，改造流程，保持所有窗口开放，提高效率。

再次，特殊时间采取特别安排，采取在高峰时间、高峰工作日实行“弹性工作制”和“弹性窗口”的措施。深化分区服务分流客户，将银行业务归类，把简单的需要等待时间短的窗口和等待时间长的窗口进行分设。

最后，加强银行网络安全建设，引导客户采用电子银行，自助银行等方式，缓解柜台压力。号召医院等其他非银行机构与银行互通，施行刷卡制度。社会各界配合协助使银行业务更加方便快捷。

### 3. 就给定材料反映的问题，用 1200 字左右的篇幅，你可以选取某个方面，也可以全面论述，要求中心明确，内容充实，有说服力。（50 分）

参考例文：

#### 强化银行管理机制，解决银行排队问题

在经济飞速发展的今天，人们和银行之间打交道也越来越频繁，由于大量的银行业务要在短暂的时间内处理，因此出现了银行排队长，等待时间久等现象，尤其是在北京、上海、广州等大城市，银行排队状况更是严重。引起了社会舆论和消费者的广泛关注。虽然很多银行采取了自动排号机等方式缓解此类问题，但是效果却并不明显。排队问题矛盾突出，严重影响到人们的利益，造成了时间和资源上的重大浪费，因此，强化银行管理机制，解决银行排队问题十分紧迫。

首先，加强从业人员技能培训和素质提高。拥有高素质高技能的从业人员能提高工作效率和工作质量，从业人员对银行业务的熟悉程度是影响银行办事效率的重要因素之一。使很多负责得程序简单化、快速化就显得尤为重要。在经济高速发展的今天，效率对一个银行的重要性更加不言而喻，因此加强从业人员技能培训和素质提高，能够快速缓解一定得排队问题。

其次，简化前台程序，规范后台操作。银行业务的种类繁杂，各种程序繁冗复杂，因此改善银行科学的工作方式尤为重要，尽量简化前台程序，缩短时间，缓解冗长的队伍，规范后台操作，对银行的业务进行核实校对，做到准确无误。有一个科学的行之有效的对银行队伍提高工作效率来说都是至关重要的。

再次，规范银行从业队伍，进行科学的优化配置。在重点区域顾客量较大的银行点要设置专门的大堂经理。以便快速地使顾客明白到自己的业务特点和业务窗口。能够加快人口流动的速率，在有限的时间内完成更多得工作。对能够在自动取款机上办理的业务，尽量采取自动取款机办理，增派相关

人员，保障自动取款机的安全和流畅。

加强银行业务渠道得多样化，安全性。银行业复杂繁多，不一定全部都要到柜台上办理，如开通电子银行，银行自助存取款机等方式。但是很多群众对电子银行和自助存取款机得安全性尚有顾虑，出现问题并不能及时得解决处理。因此在加强银行业务渠道多样化得同时更加保证各种渠道的安全性、稳定性才是使渠道多样化有效实施起来得有力保证。

最后，采取“弹性工作制”和“弹性窗口”的措施，进行针对性解决问题。银行排队现象突出表现在特别的工作日和特别的时段，对于这样的特点，银行应该采取“弹性工作制”的方式，对客流量相对较大得工作日和时段，银行加派人手，加开窗口，争取更多流水线同时作业，及时有效快速得解决银行排队问题。

银行排队问题是社会多方面共同作用的一个结果，单靠银行一方面得努力是远远不够得，银行在加强了内部管理机制得改善和建设得同时，需要社会各界得同时努力，在社会各个领域的消费和银行之间得业务简单化才是最重要得有限解决途径，因此银行排队问题需要社会各界和银行共同解决。解决银行排队问题，为广大人民群众节约更多的时间才是真正的维护群众的利益。

范文（评论员文章）：

### 银行排队问题的加法减法乘法

银行排队问题是一种顽疾、一道难题，要靠银行、客户、社会三方合力，用加、减、乘三法来解。

近年来，人们的投资理财需求不断增长，特别是随着股市的火爆，到银行买基金、理财产品的人越来越多，这些复杂业务的处理时间往往数倍于简单业务；加之银行承担的公共事业费用代收代缴职能越来越多，据统计全国竟有 260 种之多，这样一来，银行的队自然越来越长。排队，说到底反映了迅速增长的个人金融需求和银行服务供给不足的矛盾。

化解黑压压的排队长龙，银行显然责无旁贷。在增加服务供给上，银行还大有潜力可挖：在硬件上可以加大资源投入，比如加快网点建设改造，增加自助机具投放，推进综合化建设、让对公窗口也能办理对私业务等；在软件上可以提高服务效率，比如推行分区服务、将复杂业务和简单业务分开，高峰时段实行“弹性工作时间”和“弹性窗口设置”，配齐配强大堂经理等。关键是要真正树立起“以客户为中心”的服务理念，否则这些举措的效力有可能打折扣，甚至成为应景之作。“以客户为中心”，要靠银行改革，同业竞争，也要靠社会监督和批评。

消除排队长龙，除了银行做“加法”之外，我们每一位客户也可以做“减法”：多用电子银行，少到网点柜台。资料显示，在北京工行去年的基金业务和手机、电话费业务中，仅有 27%和 37.8%是通过电子银行渠道完成的。假如这些比例大幅提升，长长的队伍将缩短多少！从长远看，电子银行是一种发展趋势，目前利用率不高，主要是因为人们对其存在着三“不”：不习惯、不放心、不会用。扩大电子银行应用，一方面需要客户改变习惯，尝试接受新事物，另一方面银行也应当在电子银行的设计上多下功夫，使其简便易学，并加大宣传力度，注重培训客户，还可以用价格杠杆来鼓励使用电子银行。

单凭“加减法”能否解决金融需求和服务供给的矛盾？事实上，许多时候银行和客户做“加减法”还有不少制约，还需要社会各方面的支持。

比如，银行增加网点受到监管部门的严格控制，能否再放宽些？再如，代发养老金业务集中在个别银行，能否增加代发银行数量？一些公用事业单位，如自来水公司，还没有缴费数据平台，无论水费多少都必须到柜台缴纳，其电子化水平能否再提升些？ATM 机每日取款限额为 5000 元，这样的上限

能否再调高些？

应当说，社会各界的努力有助于清除各种障碍，使银行的“加法”加得更多，让客户的“减法”减得更多。

从某种意义上说，这是一种“乘法”。

我国人口多、发展快、金融电子化水平又不高，这就决定了银行排队问题是一种顽疾、一道难题，要靠银行、客户、社会三方合力，用加、减、乘三法来解。单指望一方、单做一种运算，排队长龙恐怕是短不下去的，即使短了也会再长起来。